Deutscher Bundestag **Drucksache 19/11068**
19. Wahlperiode 25.06.2019

Antwort
der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Markus Tressel, Matthias Gastel, Stefan Gelbhaar, weiterer Abgeordneter und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN – Drucksache 19/10458 –

Qualitätssicherung bei der Deutschen Bahn im Saarland

Vorbemerkung der Fragesteller

Eine hohe Qualität ist ein wesentliches Merkmal eines attraktiven öffentlichen Personenverkehrs. Neben fahrzeugbezogenen Qualitätsstandards, beispielsweise durch einen guten Ausstattungsstandard und einen hohen Aufenthaltskomfort, sind insbesondere optimale servicebezogene Qualitätsstandards wichtig, etwa bei der Pünktlichkeit, der Anschlusssicherheit, der Sauberkeit oder der Sicherheit. Vor dem Hintergrund der Klimakrise und der nach Ansicht der Fragesteller dringend notwendigen Verkehrswende kommt dem Schienenpersonennahverkehr eine Schlüsselrolle zu. Umso wichtiger ist es, durch bestmögliche Qualität hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten, damit die Bahn im Wettbewerb mit anderen Verkehrsmitteln attraktiv ist.

1. Welche Qualitätsanforderungen erfüllt die DB Regio AG im Saarland auf Grundlage vertraglicher Vereinbarungen mit dem Aufgabenträger?

Nach Auskunft der Deutsche Bahn AG (DB AG) hat die DB Regio AG im Saarland folgende Qualitätsanforderungen zu erfüllen:

Für die Regionalbahn-Linien (RB-Linien) die objektiven Kriterien:

- Pünktlichkeit,
- Sauberkeit und Schadensfreiheit der Züge,
- Zugbildung (Anzahl der Sitzplätze)

sowie die subjektiven Kriterien (aus Kundenbefragungen):

- gefühlte Pünktlichkeit der Züge,
- gefühlte Sauberkeit der Züge,
- gefühlte Sicherheit im Zug,

Die Antwort wurde namens der Bundesregierung mit Schreiben des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur vom 21. Juni 2019 übermittelt.

Die Drucksache enthält zusätzlich – in kleinerer Schrifttype – den Fragetext.

– erlebte Schadensfreiheit der Züge,

– erlebtes ausreichende Sitzplatzangebot,

– erlebte Information bei Unregelmäßigkeiten.

Für die RE-Linie 1 im Saarland gelten die objektiven Anforderungen Pünktlichkeit, Sauberkeit der Züge, Vermeidung von Ersatzfahrzeugen, Anzahl Zugausfall und -bildung, Quote der Zugbegleitung, Funktionsfähigkeit und Schadensfreiheit der Fahrzeuge und ihrer Ausstattung, Durchführung von Kundenbefragungen und Bereitstellung Vertrieb.

2. Welche Mindestvorgaben im Hinblick auf die Pünktlichkeit ihrer Züge muss die DB Regio AG im Auftrag des Saarlandes konkret erfüllen?

Nach Auskunft der DB AG gelten für RB-Linien ein Pünktlichkeitsziel von 93 Prozent und für die RE-Linie ein Pünktlichkeitsziel von 95 Prozent.

3. Wie sieht die Jahrespünktlichkeit für die von der DB Regio AG betriebenen Regionalexpress- und Regionalbahnlinien in den vergangenen zehn Jahren aus, und welche Verspätungsursachen lagen jeweils vor (bitte nach Jahren, Bahnlinien und Verspätungsursachen detailliert aufschlüsseln)?

Die Deutsche Bahn AG (DB AG) wurde zu dem angesprochenen Sachverhalt um Stellungnahme gebeten, die in der für die Beantwortung einer parlamentarischen Frage zur Verfügung stehenden Zeit nicht vorgelegt werden konnte. Sobald Informationen vorliegen, werden diese nachgereicht.

Die Antwort wurde mit Schreiben vom 3. Juli 2019 wie folgt ergänzt.

Nach Auskunft der Deutsche Bahn AG wurden die Daten 2019 am 14. Juni 2019 ausgewertet. Werte vor dem Jahr 2014 sowie eine weitergehende Differenzierung nach Bahnlinien und Ursachen liegen für die einzelnen Länder nicht vor.

Jahrespünktlichkeitswerte des SPNV im Saarland der Jahre 2014 bis heute:

Jahr	Pünktlichkeit
2014	96 Prozent
2015	95 Prozent
2016	96 Prozent
2017	95 Prozent
2018	95 Prozent
2019	97 Prozent.

4. Wie hoch ist der Anteil der ausgefallenen Zugleistungen für die von der DB Regio AG betriebenen Regionalexpress- und Regionalbahnlinien in den vergangenen zehn Jahren, und welche Ausfallursachen lagen jeweils vor (bitte nach Jahren, Bahnlinien und Ausfallursachen detailliert aufschlüsseln)?

Nach Auskunft der DB AG liegen Daten für Süwex RE 1 ab 2015 vor, hierbei werden die Ausfälle ohne geplante Baumaßnahmen und über den gesamten Linienverlauf Koblenz–Trier–Saarbrücken–Mannheim berücksichtigt.

Jahr	Fahrtenanteil	Ursachen
2015	0,5%	Fahrzeugstörung, Personalmangel, Mängel Infrastruktur, andere Unternehmen, Witterungseinflüsse
2016	0,9%	
2017	0,2%	
2018	0,5%	
2019	0,2%	

Nach Auskunft der DB AG sind die Werte der RB vergleichbar.

5. Nach welchem Verfahren, z. B. Prozentverfahren oder Minutenverfahren, misst die DB Regio AG die Pünktlichkeit, insbesondere an wie vielen und welchen Messstellen im Saarland (bitte das Verfahren ausführlich darlegen)?

Nach Auskunft der DB AG wird die Pünktlichkeit nach einem Minutenverfahren gemessen und in Prozent umgerechnet (Anzahl pünktlicher Züge geteilt durch Anzahl aller Züge). Die Messungen finden für die RB-Linien an den Messstellen Dillingen/S, Saarbrücken Hbf, Homburg/Saar Hbf, Illingen Saar und St. Wendel statt. Für die RE-Linie erfolgen die saarländischen Messungen in Saarbrücken Hbf und Homburg/Saar Hbf.

6. Gibt es bei der DB Regio AG sogenannte Pünktlichkeitsmanagerinnen bzw. Pünktlichkeitsmanager zur Definition und Umsetzung pünktlichkeitsverbessernder Maßnahmen?

   Falls ja, wie tragen sie konkret für mehr Pünktlichkeit bei?

   Falls nein, wieso nicht?

Die DB AG teilt mit, dass die zuständige Region Mitte der DB Regio AG Betriebsqualitätsmanager oder Betriebsqualitätsmangerinnnen einsetzt. Diese analysieren den Ist-Zustand und entwickeln laufend Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit. Durch die Umsetzung der Maßnahmen konnte beispielsweise die Pünktlichkeit des Süwex kontinuierlich gesteigert werden. Bundesweit wurden bei der DB Regio AG mehrere hundert Pünktlichkeitsmaßnahmen abgeleitet, die derzeit umgesetzt werden.

7. Setzt die DB Regio AG sogenannte Baukoordinatorinnen bzw. Baukoordinatoren zur verbesserten Planung, Abstimmung und Abwicklung von Baustellenverkehren ein?

   Falls ja, wie tragen sie konkret für einen reibungsloseren Verkehr während Baustellen bei?

   Falls nein, wieso nicht?

Die DB AG teilt mit, dass die Region Mitte der DB Regio AG im Saarland Mitarbeiter einsetzt, die die Baustellenabwicklung auf Seiten des Eisenbahnverkehrsunternehmens (DB Regio) planen und koordinieren.

Zu den Aufgaben gehört die Koordinierung der Baumaßnahmen mit Regio-internen Stellen. Außerdem bedienen Sie die Fahrplan-Informationskanäle.

8. Welche Vertragsstrafen zahlte die DB Regio AG in den vergangenen zehn Jahren an das Saarland, und wie kamen diese jeweils genau zustande (bitte für die einzelnen Jahre umfassend unter Angabe aller Gründe aufschlüsseln)?

Nach Auskunft der DB AG sind Abzüge vom Bestellerentgelt im Nahverkehrssektor üblich und fallen ausnahmslos bei allen Eisenbahnunternehmen an. Die Höhe der Abzüge kann gemessen am Gesamtvolumen der Verkehrsverträge als moderat bezeichnet werden. Eine Aufstellung von Vertragsstrafen oder entfallenen Bestellerentgelten nach einzelnen Jahren kann nur mit Zustimmung des Landes als Besteller/Aufgabenträger erfolgen. Der Bundesregierung liegen hier keine eigenen Erkenntnisse vor, da die Zuständigkeit beim Land liegt.

9. Welchen Katalog möglicher Vertragsstrafen vereinbarte die DB Regio AG mit dem Saarland, und wie hoch sind die Strafen (bitte Strafenkatalog umfassend darlegen)?

Es wird auf die Antwort zu den Fragen 1 und 8 verwiesen.

10. Welche Mindestvorgaben im Hinblick auf die Anschlusserreichung muss die DB Regio AG konkret erfüllen?

11. Wie hoch war die Quote der Anschlusserreichung an den Knoten- und Umsteigebahnhöfen, insbesondere in Saarbrücken, Homburg, Neunkirchen, Dillingen und Illingen in den vergangenen zehn Jahren (bitte nach Jahren und Bahnhöfen aufschlüsseln)?

12. Nach welchem Verfahren misst die DB Regio AG die Anschlusserreichung im Saarland (bitte das Verfahren mit den Analysetools ausführlich darlegen)?

Die Fragen 10 bis 12 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Nach Auskunft der DB AG existiert im Saarland ein hochfrequentes Zugangebot, bei dem sich Verspätungen massiv übertragen würden, sobald auf verspätete Anschlusszüge gewartet werden würde. Wegen des hochfrequenten Zugangebots (in der Regel alle 30 Minuten) hält sich die Kundenauswirkung in Grenzen.

In der Gesamtabwägung wurde daher entschieden, im Normalfall nicht auf verspätete Züge zu warten. Aus diesem Grund wird eine Quote nicht standardmäßig erhoben.

13. Hat das Saarland gegenüber der DB Regio AG die Erreichung bestimmter Anschlüsse konkret eingefordert?

    Falls ja, welche Anschlüsse sind das (bitte nach Zugnummern aufschlüsseln)?

Nach Auskunft der DB AG gilt für bestimmte Züge eine Wartezeitregelung.

Diese sind in der Tabelle dargestellt, wobei die angegebene Wartezeit den Minuten entspricht, die der genannte Zug auf einen verspäteten Zubringerzug wartet. Wartezeit 0 bedeutet, dass der Zug nicht wartet, da ein hochfrequentes Angebot existiert.

Bahnbetrieb	Betriebsleitstellen	
Abweichende Wartezeitregelungen (WZR); 1. Fahrplanhalbjahr 2019	Auszug Regionalbereich Mitte gültig ab 09.12.2018	
Es warten in Bahnhof ... ►in Richtung ...	auf Zug ...	Wartezeit in Min.
Dillingen (Saar)		
Schienenpersonennahverkehr (SPNV)	Anschlusszug (Az)	0
Gennweiler		
SPNV	Az	0
Homburg (Saar) Hauptbahnhof		
►Richtung Neunkirchen		
SPNV	Az	0
33850	Zug Nr.: 4131	2
33866	216 (21:55)	5
33870	1536/1550 (23:03)	5
►Richtung Saarbrücken		
SPNV	Az	0
►Richtung Kaiserslautern		
RB, S-Bahn	Az	0
RE 1 alle Zugnummern 41xx,auch 4340 4344	Az	2
Illingen (Saar)		
SPNV	Az	0
Merzig		
SPNV	Az	0

Neunkirchen (Saar)			
►Richtung Homburg			
SPNV	Az	0	
	33815	12996	3
	33875	29534	5
►Richtung St. Wendel			
SPNV	Az	0	
33631		33866	3
33633		33870	3
VLEXX	RB aus Richtung Homburg		2
►Richtung Saarbrücken			
SPNV	Az	0	
►Richtung Illingen			
SPNV	Az	0	
Saarbrücken Hbf			
SPNV	Az		0
►Richtung Neunkirchen			
33633	33736		3

14. Gibt das Saarland der DB Regio AG Vorgaben zur Hand, um die Anschlusserreichung zu analysieren und weiter zu verbessern, insbesondere im Hinblick auf die Verknüpfung mit anderen Verkehrsunternehmen im saarländischen öffentlichen Personennahverkehr?

    Falls ja, welche genau?

15. Wie löst die DB Regio AG den Zielkonflikt zwischen Pünktlichkeit und Anschlusssicherung im Saarland, insbesondere im Hinblick auf Übergänge zu den Verkehrsunternehmen DB Fernverkehr AG und Vlexx GmbH, aber auch Busunternehmen?

Die Fragen 14 und 15 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Es wird auf die Antwort zu Frage 10 verwiesen.

16. Welche Mindestvorgaben im Hinblick auf das einzusetzende Zugbegleitpersonal muss die DB Regio AG erfüllen, und welche leistet sie tatsächlich derzeit und in den vergangenen zehn Jahren (bitte nach Jahren, Strecken und Zugnummern aufschlüsseln, insbesondere auch im Hinblick auf Regionalexpresse, Regionalbahnen und Tageszeiten kenntlich machen)?

Nach Auskunft der DB AG gilt für die RB-Linien im Saarland (außer RB 77) gemäß Vorgaben des Bestellers eine Zugbegleitquote von 50 Prozent in der Zeit von Betriebsbeginn bis 19:00 Uhr. Für die RB 77 gilt für diese Zeitspanne eine Begleitquote von 30 Prozent. Ab 19:00 Uhr bis Betriebsschluss gilt für alle RB-Linien eine Begleitquote von 100 Prozent.

Für die RE 1-Linie besteht die Vorgabe, dass alle Züge während der gesamten Betriebszeit mit Zugbegleitern zu besetzen sind (100 Prozent Quote).

Die Begleitquote lag im Jahr 2016 bei 98,6 Prozent, im Jahr 2017 bei 99,8 Prozent, im Jahr 2018 bei 98,1 Prozent und im Jahr 2019 bislang bei 98,3 Prozent. Die Quoten für die RB-Linien sind ähnlich.

17. Welche Mindestvorgaben im Hinblick auf das einzusetzende Sicherheitsbegleitpersonal, insbesondere bezüglich deren Personalisierung und Ausbildung, muss die DB Regio AG erfüllen, und welche leistet sie tatsächlich derzeit und in den vergangenen zehn Jahren (bitte nach Jahren, Strecken und Zugnummern aufschlüsseln, insbesondere auch im Hinblick auf Regionalexpresse, Regionalbahnen und Tageszeiten kenntlich machen)?

Nach Auskunft der DB AG gibt es keine Mindestvorgaben durch das Land oder den Aufgabenträger im Saarland. Die DB Regio AG hat auf eigene Initiative und eigenfinanziert eine Gefahrenanalyse durchgeführt. Eine Sicherheitsbegleitung hat sie dementsprechend an den Wochenenden auf den Strecken Saarbrücken–Merzig und Saarbrücken–Homburg eingeführt.

18. Welche Mindestvorgaben zur Sauberkeit und für den Fahrgast spürbare Funktionsfähigkeit der Züge muss die DB Regio AG leisten, und welche leistet sie tatsächlich derzeit und in den vergangenen zehn Jahren (bitte nach Jahren, Strecken und Zugnummern aufschlüsseln, insbesondere auch im Hinblick auf Regionalexpresse, Regionalbahnen und Tageszeiten kenntlich machen)?

Nach Auskunft der DB AG sind für die RE-Linie die Mindestvorgaben zur Sauberkeit der Fahrzeuge über einen Reinigungsplan mit definierten Kriterien wie beispielsweise Grobmüllbeseitigung, besenreiner Fußboden, geleerte Abfallbehälter, Feuchtreinigung innen/außen mit dazugehörigen Reinigungsintervallen festgelegt. Für die fahrgastrelevante Funktionsfähigkeit sind Kriterien wie Funktionsfähigkeit von Türen, Toiletten, akustischer Fahrgastinformation mit Beseitigungsfristen im Störungsfall definiert.

Für die RB-Linien werden Sauberkeit und Schadensfreiheit erfasst.

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 8 verwiesen.

19. Welche Mindestvorgaben im Hinblick auf die bereitzustellende Kapazität muss die DB Regio AG erfüllen, und welche erfüllt sie tatsächlich derzeit und in den vergangenen zehn Jahren (bitte nach Jahren, Strecken und Zugnummern aufschlüsseln, insbesondere auch im Hinblick auf Regionalexpresse, Regionalbahnen und Tageszeiten kenntlich machen)?

Nach Auskunft der DB AG existieren Kapazitätsvorgaben detailliert für jede Zugfahrt für die Bereitstellung von Doppel- oder Einzeleinheiten.

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 1 verwiesen.

20. Muss sich die DB Regio AG einem Qualitätsmesssystem des Saarlandes als Aufgabenträger unterziehen, und falls ja, wie sieht dieses konkret aus (bitte ausführlich darlegen)?

Nach Auskunft der DB AG kommt für die RB-Linien das Qualitätsmesssystem des Unternehmens „ETC“ zur Anwendung; die Qualitätsmessung führt ETC durch.

Für die RE-Linie läuft die Qualitätsbewertung über das aufgabenträgereigene Messsystem QUMA. Ergebnisse dieser Messungen sind Grundlage für die Angaben zur Vertragserfüllung.

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 8 verwiesen.

21. In welchem Rhythmus muss die DB Regio AG Qualitätsdaten an das Saarland als Aufgabenträger liefern, und welche Daten sind dies genau?

Nach Auskunft der DB AG liefert die DB Regio AG die Pünktlichkeitsdaten wöchentlich. Die übrigen Qualitätsdaten werden in der Regel monatlich (Kundenbefragungen jährlich) erfasst und ausgewertet.

22. Gibt es regelmäßige Jours fixes zur Qualitätssicherung mit dem Aufgabenträger?

    Falls ja, wie oft, und wer nimmt daran teil?

Nach Auskunft der DB AG findet je Quartal eine Besprechung mit Vertretern des Zweckverbandes Personennahverkehr Saarland (ZPS) bzw. der Verkehrsmanagement-Gesellschaft Saar mbH (VGS) und der DB Regio AG statt.

In Bezug auf die RE-Linie gibt es die Arbeitsgruppen Fahrplan, Marketing und Finanzen, sowie einen Lenkungskreis. Die Gruppen tagen unabhängig voneinander zwei- bis dreimal im Jahr.

23. Welche Studien hat die DB Regio AG zur Markt- und Qualitätsforschung in den vergangenen zehn Jahren auf vertraglicher Basis bzw. darüber hinaus freiwillig durchgeführt (bitte Studien nennen, beschreiben und die jeweiligen Ergebnisse skizzieren)?

Nach Auskunft der DB AG hat die DB Regio AG bei dem Unternehmen „IPSOS Marktforschung“ eine Kundenbefragung im Saarland auf freiwilliger Basis in Auftrag gegeben. Die Studie zeigt eine auf hohem Niveau befindliche und weiter steigende Kundenzufriedenheit im Saarland. Unzufriedenheiten werden vor allem durch hohe Fahrpreise und vereinzelte Unpünktlichkeiten begründet.

24. Wie viele Kundenbeschwerden mit welchen Beschwerdeursachen gingen bei der DB Regio AG in den vergangenen zehn Jahren ein (bitte nach Jahren, Eingangsmedium und Beschwerdeursachen aufschlüsseln)?

Nach Auskunft der DB AG ist eine Auswertung von Kundeneingaben sortiert nach Bundesländern nicht möglich.

Aus stichprobenweisen Prüfungen hat die DB AG erkannt, dass die ehemalige Kundendialog-Region Südwest, zu der das Saarland neben Teilen von Rheinland-Pfalz immer schon gehörte, ca. 2 bis 3 Prozent des gesamten Kundeneingabeaufkommens von DB Regio AG umfasst. Da sich die regionalen Zuschnitte über den angefragten Zeitraum geändert haben, ist eine valide Auswertung nach Jahresscheiben nicht möglich.

Die Beschwerdeursachen werden beim Regio-Kundendialog in die Gruppen „Anfragen“, „Beschwerde“ und „Lob“ eingeteilt. Im Jahr 2018 entfielen circa 55 Prozent aller Anfragen auf „Anfragen“, circa 43 Prozent auf „Beschwerden“ und circa 2 Prozent auf „Lob“.

Die bevorzugten Eingangsmedien der Kundenanliegen haben sich durch das Aufkommen von Social-Media-Kanälen nur geringfügig geändert. Im Jahr 2018 entfielen 27 Prozent aller Anliegen auf das Medium „E-Mail“, 9 Prozent auf „Brief“ und 64 Prozent auf „Telefon“.

25. Nach welchem Verfahren analysiert die DB Regio AG die Kundenbeschwerden, und wie fließen die Ergebnisse in den aktuellen Betrieb konkret ein (bitte das Verfahren für die zehn häufigsten Beschwerdeursachen ausführlich darstellen)?

Nach Auskunft der DB AG wird durch Kundeneingaben ein ernstzunehmendes Kundenempfinden abgebildet. Kundenbeschwerden fließen punktuell in den aktuellen Betrieb ein, wenn erkennbare Verbesserungen im Gesamtkontext und unter Berücksichtigung aller fachspezifischen Faktoren möglich sind. Wird für eine fachlich fundierte Antwort Expertise benötigt, werden die Fachdienste eingebunden.

Der Prozess der Vorgangsbearbeitung im Kundendialog ist für alle Beschwerdeursachen in regionalen Prozessbeschreibungen gleich festgeschrieben. Eine Einbindung von Fachdiensten oder auch anderen Abteilungen obliegt der Einschätzung der Mitarbeiter oder ist vorgegeben (z. B. Fahrgastrechte, Fahrpreisnacherhebung, mobilitätseingeschränkte Reisende etc.).

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 24 verwiesen.

26. In welchem Zustand sind die Bahnsteigoberflächen, insbesondere im Hinblick auf Schadensfreiheit (bitte für alle Bahnhöfe und Haltepunkte detailliert aufschlüsseln)?

Der Zustand ausgewählter Anlagenklassen (z. B. Bahnsteige, Bahnsteigdächer, etc.) wird im Rahmen der Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV) durch die sogenannte BAQ-Note (Bewertung Anlagen Qualität) dokumentiert. Grundlage der BAQ-Methode ist die Bewertung ausgewählter Elemente der jeweiligen Anlagenklasse auf Basis definierter Schadensbilder. Diese werden über einen Gewichtungskatalog zu einer BAQ-Note – nach der Schulnotenlogik – verdichtet.

Die DB Station&Service AG berichtet die Gesamtnote jährlich im Infrastrukturzustandsbericht (IZB).

27. Gibt es an Bahnsteigen das Problem der Stufenbildung bzw. Absackungen sowie Schäden an den Platten der Blindenleitsysteme, und wie oft werden Bahnsteige diesbezüglich untersucht?

Falls ja, wo, und was wird unternommen?

Die Bahnsteigoberflächen sind stark frequentierte und den Witterungsbedingungen ausgesetzte Bauteile. Im Zuge der Nutzung kann es zu Verschleiß und in Folge dessen zu Stufenbildung bzw. Absackungen oder zu Schäden am Belag (inkl. des Blindenleitsystems) kommen.

Nach Auskunft der DB AG werden alle Bahnhöfe mindestens einmal pro Monat durch Mitarbeiter der DB Station&Service AG nach einheitlichen Vorgaben begangen und im Rahmen der Betreiberverantwortung auf ihre Verkehrssicherheit untersucht, um Schäden zu erkennen und im Rahmen von Instandsetzungsmaßnahmen zu beheben.

Werden bei diesen Begehungen Schäden festgestellt, die eine Gefahr für Reisende darstellen, werden diese unverzüglich beseitigt. Ist eine sofortige Beseitigung der Gefahr nicht möglich (in Abhängigkeit der Art oder Lage des Schadens), werden unmittelbar Maßnahmen ergriffen, um einen sicheren Betrieb zu gewährleisten. Diese Schäden werden systemisch erfasst und eine Instandsetzung beauftragt.

28. Wie hoch lag die Ausfallquote der elektronischen Fahrgastinformationssysteme an den einzelnen Bahnsteigen und die durchschnittliche Dauer bis zur Wiederinbetriebnahme (bitte nach Bahnsteig und Bahnhof bzw. Haltepunkte aufschlüsseln)?

Nach Auskunft der DB AG liegt die bundesweite Gesamtverfügbarkeit der Fahrgastinformationssysteme, wie z. B. Dynamische Schriftanzeiger (DSA) und Fahrgastinformationsanzeiger (FIA) derzeit bei rund 98 Prozent.

Dies trifft auch für die 172 DSA und 62 FIA im Bahnhofsmanagement Saarbrücken mit seinen 77 Bahnhöfen zu.

Abhängig vom jeweiligen Schadensbild ist eine Wiederinbetriebnahme innerhalb von 48 Stunden möglich. In einzelnen Fällen, z. B. bei Engpässen in der Beschaffung von Ersatzteilen oder Ersatzgeräten, kann diese Frist überschritten werden.

29. Wie stellt die Deutsche Bahn AG die Fahrgastinformation, beispielsweise über Verspätungen, an Bahnhöfen ohne festes Personal für Menschen ohne Smartphone konkret sicher, für den Zeitraum, in dem Fahrgastinformationssysteme nicht funktionieren?

Nach Auskunft der DB AG sind auf jedem Bahnhof Informationsplakate mit Telefonnummern veröffentlicht. Bei einem Systemausfall der Fahrgastinformation können hierüber entsprechende Auskünfte erfragt werden.

30. Welche Mindestvorgaben für den Schienenersatzverkehr muss die DB Regio AG erfüllen, und welche erfüllt sie derzeit tatsächlich?

Nach Auskunft der DB AG ist bei planmäßig ausfallenden Zügen die DB Regio AG verpflichtet, Schienenersatzverkehr (SEV) mit Bussen durchzuführen. Die DB Regio AG stimmt das Ersatzkonzept mit dem Aufgabenträger ab und trägt für eine umfassende Fahrgastinformation Sorge; insbesondere bei länger andauernden Störungen entwickelt die DB Regio AG angemessene Kommunikationsmaßnahmen. Für die RE-Linie gelten zusätzliche Anforderungen, wie insbesondere die Bedienung aller Halte der Regelfahrpläne, nachfragegerechte Sitzplatzkapazitäten und die Bereitstellung von Reisendenlenkern an den Start- und Zielbahnhöfen des SEV.

Busnotverkehr (BNV) als Ersatz für kurzfristig entfallende Zugleistungen ist von der DB Regio AG nach Möglichkeit innerhalb von 90 Minuten nach Ereigniseintritt einzurichten. Die Aufgabenträger sind über unvorhergesehene Zugausfälle unverzüglich zu informieren.

Im SEV sind Störungen eher selten. Beim BNV kann es vereinzelt zu Störungen kommen, wenn Busse oder Fahrer nicht kurzfristig verfügbar sind. In diesem Fall werden ggf. Taxen eingesetzt.

31. Wie stellt die DB Regio AG den Schienenersatzverkehr im ungeplanten und geplanten Falle jeweils sicher, insbesondere welche vertraglichen Vereinbarungen gibt es dazu?

Nach Auskunft der DB AG bestehen zur Sicherstellung des Schienenersatzverkehrs Verträge mit ortsansässigen Busunternehmen mit detaillierten Vorgaben zur Leistungserfüllung. Die Verträge gelten sowohl für BNV (Busnotverkehr) als auch für SEV (Schienenersatzverkehr).

32. Stellt die DB Regio AG bei Schienenersatzverkehren auch die Personalisierung mit Begleitpersonal sicher?

Falls nein, wie sichert die DB Regio AG in diesen Fällen Fahrgeldeinnahmen?

Nach Auskunft der DB AG ist durch den Aufgabenträger eine Personalisierung mit Begleitpersonal vertraglich nicht gefordert. Nichtdestotrotz hat die DB Regio AG Piloten mit Begleitpersonal im Bus durchgeführt und ist in Kontakt mit den Aufgabenträgern zur vertraglichen Umsetzung.

33. Welche ausgefallenen Züge infolge von kurzfristigen Streckensperrungen wurden in den vergangenen zwölf Monaten nicht durch einen Schienenersatzverkehr ersetzt (bitte nach Linien, Datum und Zugnummern aufschlüsseln)?

Nach Auskunft der DB AG sind im Jahr 2018 bei den RE Zügen 0,33 Prozent und bei den RB Zügen 0,55 Prozent der geplanten Zugfahrten ausgefallen, ohne dass ein Ersatzverkehr gestellt wurde.

34. Wie hoch ist die Verfügbarkeitsquote von WLAN in den Süwex-Zügen (bitte detailliert aufschlüsseln, insbesondere welche Fahrzeuge in welchen Zeiträumen seit dem Einführungstag ohne WLAN bzw. mit defektem WLAN unterwegs waren)?

Die DB AG teilt mit, dass das WLAN im Süwex im November 2018 eingeführt wurde. Dabei ist es in den ersten Wochen zu einigen Anfangsstörungen gekommen, die Anfang 2019 behoben worden sind.

35. Wie hoch ist die Verfügbarkeitsquote von Toiletten in den Süwex-Zügen (bitte detailliert aufschlüsseln, insbesondere welche Fahrzeuge in welchen Zeiträumen im vergangenen Jahr mit einer oder zwei defekten Toiletten unterwegs waren)?

Nach Auskunft der DB AG lag die Ausfallquote eines WCs im Jahr 2018 bei 6,6 Prozent. Aufgrund des zweiten WC im Süwex war – bis auf Einzelfälle – ständig mindestens ein WC im Zug nutzbar.

36. Wie hoch ist die Verfügbarkeitsquote von Toiletten in den Regionalbahnzügen (bitte detailliert nach Linien aufschlüsseln, insbesondere welche Züge in welchen Zeiträumen im vergangenen Jahr mit keiner funktionstüchtigen Toilette unterwegs waren)?

Nach Auskunft der DB AG lag die Verfügbarkeitsquote im Jahr 2018 bei 92,8 Prozent. Die RB-Linien mit WC-Fahrzeugen im Saarland werden alle mit dem gleichen Fahrzeugtyp bedient.

37. Welche Zugleistungen wurden aus jeweils welchen Gründen in den vergangenen zwölf Monaten mit nicht barrierefreien Fahrzeugen gefahren (bitte nach Linien, Tagen und Zugnummern aufschlüsseln)?

Nach Auskunft der DB AG sind alle im Saarland eingesetzten Fahrzeuge mit einer Rampe ausgerüstet und ermöglichen aus Fahrzeugsicht einen barrierefreien Zugang. Ausnahmen sind die planmäßig eingesetzten Dieseltriebwagen 628 (bis Dezember 2019 nach Lebach-Jabach) und die französischen Dieseltriebwagen X 73900l, die grenzüberschreitend ab Saarbrücken eingesetzt werden.

Satz: Satzweiss.com Print, Web, Software GmbH, Mainzer Straße 116, 66121 Saarbrücken, www.satzweiss.com
Druck: Printsystem GmbH, Schafwäsche 1-3, 71296 Heimsheim, www.printsystem.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333